Cassandra Crossing/ Stato non fa rima con IT

(210)— Gli ultimi anni inanellano uno dopo l'altro diversi smacchi per le Pubbliche Amministrazioni alle prese con l'IT. Colpa dei…

Cassandra Crossing/ Stato non fa rima con IT

(210)— Gli ultimi anni inanellano uno dopo l'altro diversi smacchi per le Pubbliche Amministrazioni alle prese con l'IT. Colpa dei programmatori? Colpa dei manager? Colpa dell'Italia?

4 febbraio 2011—Chi ha lavorato professionalmente nell'informatica per un po' di anni ha verificato personalmente una famosa, anzi proverbiale, statistica: e cioè che la metà dei progetti informatici di dimensione medio-grande viene abbandonata perché non arriva a completamento o fallisce totalmente nei suoi obbiettivi.

Il dato può sorprendere i non addetti ai lavori, ma è figlio delle condizioni reali in cui i progetti informatici nascono e si sviluppano, che spesso comprendono fattori come obbiettivi non chiari, risorse economiche insufficienti, risorse umane di scarsa qualità, errori di gestione del progetto, ritardi inaccettabili dalla committenza e così via.

Sono condizioni figlie della realtà delle cose, che certo è quantitativamente diversa da paese a paese ma non lo è, ahimè, qualitativamente.

"Bene—penserà qualcuno—finalmente un articolo dove non si tira la croce addosso all'Italia, ma si cerca di parlare in maniera obbiettiva di problemi globali". Mi dispiace disilluderlo, ma non è così. Si perché se parlare di problemi ital-

iani è un tirare la croce addosso all'Italia, è esattamente quello che il lettore perseverante troverà.

L'infelice storia del sito Italia.it, il noto sito del Ministero del Turismo, è l'esempio più "antico" a cui volevo accennare.

Nato con finanziamenti enormi ed obbiettivi nulli, si è evoluto come una falena impazzita che sbatte contro la luce e non va da nessuna parte.

Con la più totale mancanza di trasparenza sui finanziamenti, che definire stratosferici è poco e chiedersi dove siano finiti è volgare, ha cambiato di babbo (e mamma) più volte, è anche rimasto per un po' orfano, ed infine è diventato quello che tutti possono vedere. L'ottimo Massimo Mantellini ha riassunto questa commedia in bilico tra comicità e tragedia (per le tasche degli italiani) in questo articolo.

Italiapuntoit era un progetto informatico enorme come costo, ma ben poco critico come infrastruttura.

Un sito che avrebbe dovuto avere contenuti interessantissimi e di enorme valore, ma con un livello di complessità informatica tipo blog.

Il suo attuale stato è figlio del fatto che si tratta un sito sostanzialmente inutile, e quindi appartiene alla tipologia di fallimenti non tecnologici ma per mancanza di obbiettivi certi (a meno di non voler spettegolare su possibili obbiettivi inconfessabili).

Passiamo ora ad una storia più recente: si chiama click-day, ed è una triste gara cui sono stati, sono e saranno costretti gli extracomunitari che in Italia vogliono concorrere all'*estrazione* di un permesso di lavoro.

Devono collegarsi un certo giorno alle 8 esatte di mattina ed eseguire una procedura di richiesta, che viene servita in ordine di arrivo fino ad esaurimento dei posti disponibili (alcune decine di migliaia).

La marea di click e transazioni che si riversa naturalmente sul sito a ciò deputato in quei momenti richiederebbe un'infrastruttura molto sofisticata per riuscire a fornire il servizio. Dai racconti di chi ha dovuto partecipare o di chi ha seguito la cosa emergono storie dell'orrore di pagine irraggiungibili, transazioni rimaste a metà o dall'esito indefinito, mancanza di ricevute, pianti e strepiti, furbetti che promettevano risultati in cambio di soldi, e chi più ne ha più ne metta.

La prima domanda che viene spontanea è: come mai si è scelta la "corsa" invece del sistema a lotteria elettronica usato in altri paesi? Ci si registra con calma alla lotteria, come se si acquistasse un biglietto, e poi sempre con calma si procede ad una estrazione elettronica i cui risultati, sempre senza picchi di lavoro, vengono comunicati agli iscritti. Niente stress ed un'infrastruttura telematica molto meno complessa.

Poco più di un blog.

La cosa, diciamo, “curiosa” non è l’apparente e gratuita crudeltà del metodo scelto, quanto il fatto che siti di questo tipo, cioè abbastanza ben progettati da resistere a picchi di click sono ormai realizzabili con metodi standard ed in maniera piuttosto economica (certo, se comprati a prezzi di mercato) e sono alla portata realizzativa di probabilmente decine di software house nella sola Italia.

Allora perché oltre che la crudeltà accadono queste figuracce? Perché molti siti italiani collassano appena qualcuno li utilizza come prevedibile e previsto?

E veniamo all’ultima e recentissima storiella italiana. Il Ministero della Semplificazione Normativa, quello della Salute e l’INPS, hanno creato una procedura obbligatoria ad uso dei medici di famiglia per l’invio telematico dei certificati di malattia, e la loro ricezione via Posta Elettronica Certificata da parte dei datori di lavoro.

Apparentemente un progresso per tutti con vantaggi per tutti: certo un progetto complesso, dal punto di vista informatico, ma anche amministrativo, di rapporti con l’utenza (sia pazienti sia medici) e con l’esigenza di una accurata pianificazione e gestione della transizione dalla fase manuale a quella telematica.

Come è andata?

Bene, malgrado la rilevanza della questione e la potenza di enti e ministeri coinvolti, è successo di tutto, e le conseguenze maggiori sono state sopportate proprio dai medici di famiglia che, senza un adeguata preparazione e supporto, si sono dall’oggi al domani trovati a dover operare sia in studio che durante le visite solo per via telematica, con sanzioni dopo due mancate presentazioni che arrivavano alla revoca della convenzione (leggi licenziamento).

Un ’48 che ha portato all’alt di tutta la baracca in attesa di tempi migliori. Ed anche a scioperi dei medici imbufaliti, disagi per i pazienti, confusione e tutto il resto che si è letto in cronaca.

Riassumiamo la situazione. Un modo di descriverla potrebbe essere “Come mai il rapporto con l’informatica degli Enti e delle Pubbliche Amministrazioni italiane è così cattivo?”.

Oppure: “Perché all’estero, per esempio in Francia ed in Germania, progetti informatici critici di grandi dimensioni arrivano solitamente (non sempre) alla fine senza catastrofi tecniche ed organizzative, come quelle che ho ricordato e che sembrano invece la regola in Italia?”.

Non ho informazioni di prima mano. Ma la sensazione netta è che come al solito in Italia i mega-progetti ricchi di finanziamenti siano anche ricchissimi di figure manageriali, politiche, amministrative, e che gli esperti informatici e di organizzazione siano relegati in fondo alla piramide decisionale e realizzativa, a spendere gli spiccioli rimasti con risorse insufficienti, carenza di informazioni ed assenza di un reale coordinamento.

E’ solo una sensazione e non una cronaca provata, ma spiegherebbe perché, **in un paese dove le teste dei responsabili pubblici di una catastrofe non**

rotolano mai, l'evoluzione ed destino dei *progettoni* informatici sia (ahimè!) così prevedibile.

Originally published at punto-informatico.it.

Scrivere a Cassandra—Twitter—**Mastodon**
Videorubrica "Quattro chiacchiere con Cassandra"
Lo Slog (Static Blog) di Cassandra
L'archivio di Cassandra: scuola, formazione e pensiero

By Marco A. L. Calamari on November 29, 2022.

Canonical link

Exported from Medium on January 2, 2024.